

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti sekarang ini rumah sakit dituntut untuk terus berkembang agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Mutu pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam perkembangan rumah sakit. Rumah sakit tidak hanya dituntut mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, tetapi juga berorientasi pada nilai, sehingga tidak semata-mata mengejar pencapaian produktivitas yang tinggi, tetapi juga kinerja serta nilai yang diberikan. (Mulyadi et al., 2013)

Perkembangan rumah sakit di Indonesia saat ini selayaknya mengikuti tuntutan kebutuhan masyarakatnya. Indonesia sebagai salah satu negara dengan penduduk mayoritas muslim membutuhkan layanan rumah sakit yang berbasis syariah tetapi juga tetap mempertahankan kualitas layanan selayaknya RS konvensional berkualitas yang telah ada saat ini. (Harip fadilah, Ati Suryamediawati, 2019)

RS berbasis syariah adalah rumah sakit yang seluruh aktifitasnya berdasarkan pada *Maqashid al-Syariah al-Islamiyah* yang terdiri dari lima prinsip esensial ajaran Islam, yaitu menjaga agama, menjaga jiwa, menjaga akal, menjaga keturunan dan kehormatan, serta menjaga harta. *Maqashid al-Syariah* adalah koridor untuk pedoman bahwa segala sesuatu yang kita lakukan tidak boleh bertabrakan dengan prinsip-prinsip syariah. Prinsip-prinsip tersebut dijadikan pedoman dalam pengelolaan fungsi-fungsi manajemen dalam rumah sakit. RS syariah dalam menyelenggarakan pelayanannya memiliki perbedaan dengan RS konvensional pada sejumlah aspek. Prinsip pelayanan rumah sakit syariah berpedoman pada Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No. 107/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Berdasarkan Prinsip Syariah. (Chamsi-Pasha & Albar, 2019; MUKISI, 2011)

Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No. 107/DSN-MUI/X/2016 ini menetapkan beberapa aspek yang harus dipatuhi oleh RS syariah, yaitu di antaranya :

1. Akad atau transaksi dan perjanjian syariah.
2. Pelayanan medis dan kesehatan syariah, yaitu di antaranya menjaga aurat pasien, menyediakan fasilitas ibadah, melakukan prosedur sesuai gender dan memastikan interaksi sesuai dengan etika Islam, dan lain-lain.
3. Farmasi, makanan dan minuman. RS wajib memastikan obat-obatan, makanan, maupun minuman yang disediakan adalah halal, bebas dari bahan yang haram dan najis.

Pengelolaan dana keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah, termasuk investasi dan penggunaan dana yang tidak bertentangan dengan syariat Islam.

Dalam hal pelayanan kesehatan syariah sesuai dengan fatwa MUI di atas maka prinsip-prinsip utama pelayanan kesehatan tersebut harus sesuai dengan hukum Islam, yaitu di antaranya penggunaan obat dan alat kesehatan harus dengan yang halal atau mubah, prosedur medis harus menghindari dari unsur yang haram atau najis kecuali dalam kondisi darurat. Pelayanan juga harus mengedepankan etika dan nilai-nilai Islam, seperti menjaga aurat pasien, menghindari *ikhtilath* (bercampur atau interaksi dengan selain mahram), mendorong ibadah melalui dakwah dan penyediaan fasilitas ibadah, menghormati hak-hak pasien, memberikan layanan yang adil tanpa diskriminasi, serta menghormati perbedaan agama dan keyakinan pasien. (Harip fadilah, Ati Suryamediawati, 2019)

Menurut Undang-Undang Kesehatan Nomor 17 Tahun 2023, jenis-jenis pelayanan kesehatan terdiri dari upaya kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat, yang keduanya bersifat promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif. Pelayanan kesehatan tersebut di bagi lagi menjadi beberapa unit pelayanan, di antaranya pelayanan medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan farmasi, laboratorium, gizi, radiologi, fisioterapi, sterilisasi dan ambulans. Termasuk di dalam pelayanan medis adalah pelayanan medis dasar, spesialisik dan sub spesialisik. (Presiden RI, 2023)

Pelayanan medis di RS berdasarkan tujuannya secara umum juga dapat dibedakan menjadi pelayanan diagnostik, terapeutik, rehabilitatif, serta paliatif. Pelayanan tersebut dapat bersifat *non-invasive* atau juga dikenal dengan pelayanan medik non-bedah dan dapat pula bersifat *invasive* maupun *minimally invasive* yang juga dikenal dengan pelayanan medik bedah. Semua pelayanan kesehatan tersebut tentunya menyebabkan interaksi antara dokter, perawat, tenaga kesehatan dan pasien. Selain interaksi antara sesama manusia, pelayanan tersebut juga menyebabkan adanya kontak atau paparan zat tertentu kepada pasien, seperti paparan zat antiseptik, obat-obatan, makanan, cairan infus, zat kontras, radiasi, dan lain-lain. (Adriana Pakendek, 2012)

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip syariah tersebut dalam hal pelayanan kesehatan adalah meliputi :

1. Interaksi antar manusia sesuai etika dan nilai-nilai Islam, yaitu menjaga aurat dan menghindari *ikhtilath*, termasuk prosedur tindakan sesuai gender, yaitu pelaku/operator tindakan diupayakan memiliki gender yang sama dengan pasien kecuali dalam keadaan darurat.
2. Penggunaan unsur/zat yang halal atau mubah yang terkandung dalam obat-obatan, antiseptik, zat kontras, vaksin, makanan, dll, kecuali dalam keadaan darurat.

Prinsip-prinsip pelayanan kesehatan syariah tersebut jika dijalankan bersamaan dengan mutu pelayanan yang baik maka disamping dapat memberikan pelayanan yang berkualitas prima, memenuhi keselamatan pasien dan mencapai kepuasan pasien, tetapi juga dapat memenuhi kebutuhan pasien dalam aspek kenyamanan dan kerohanian khususnya bagi pemeluk agama Islam.

Persepsi mengenai pemahaman terhadap prinsip-prinsip pelayanan RS syariah tersebut sangat penting dipahami oleh seluruh staf yang bekerja di RS syariah, khususnya tenaga kesehatan yang berinteraksi langsung dengan pasien agar dapat mencapai visi dan misi RS syariah tersebut. Berdasarkan KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), persepsi adalah tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Menurut Robbin dan Judge (2015), persepsi adalah proses di

mana individu mengorganisasi dan menginterpretasikan kesan sensorik mereka untuk memberi makna pada lingkungan kerja. Dalam konteks organisasi, persepsi mempengaruhi bagaimana karyawan memahami kebijakan, kepemimpinan, dan rekan kerja. Maka dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah proses kognitif di mana seseorang memahami, menginterpretasikan dan memberikan tanggapan melalui perilaku terhadap informasi yang diterimanya melalui pancaindera. Persepsi tersebut kemudian dipengaruhi oleh pengetahuan, pengalaman, budaya, emosi, dan harapan individu. (Robbin, Judge, 2015)

Persepsi tenaga medis, yaitu dokter, dokter gigi dan dokter spesialis maupun sub spesialis, terhadap pelayanan di rumah sakit syariah memainkan peran krusial dalam implementasi prinsip-prinsip syariah dalam layanan kesehatan. Bagaimanapun juga, tenaga medis sebagai ujung tombak pelayanan yang memberikan layanan medis langsung kepada pasien memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan pasien. Tenaga medis yang memahami dan mendukung konsep syariah cenderung memberikan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, yang pada akhirnya secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan pasien. Di antara faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi tersebut adalah pengetahuan dan pemahaman, budaya organisasi serta dukungan manajemen. Apabila tenaga medis memiliki pemahaman persepsi yang baik dan seragam mengenai prinsip-prinsip pelayanan kesehatan syariah maka menurut penulis akan berdampak positif terhadap kualitas layanan RS syariah tersebut. (Robbin, Judge, 2015)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka disusun rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah persepsi tenaga medis di RS YARSI terhadap standar pelayanan medis sesuai syariah ?
2. Apakah persepsi tenaga medis terhadap standar pelayanan medis sesuai syariah mempengaruhi implementasi nilai syariah di RS YARSI?

3. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi tenaga medis di RS YARSI berpengaruh secara signifikan terhadap implementasi standar pelayanan medis sesuai syariah ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan persepsi tenaga medis terhadap standar pelayanan medis sesuai syariah dengan implementasi nilai syariah di RS YARSI.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui tingkat persepsi tenaga medis RS YARSI terhadap standar pelayanan medis sesuai syariah.
2. Mengetahui apakah persepsi tenaga medis terhadap standar pelayanan medis sesuai syariah mempengaruhi implementasi nilai syariah di RS YARSI.
3. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi tenaga medis RS YARSI terhadap standar pelayanan medis sesuai syariah.

1.4 Batasan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan tujuan penelitian di atas, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis persepsi tenaga medis terhadap standar pelayanan medis sesuai syariah di RS YARSI. Penulis membatasi sampel penelitian ini hanya pada tenaga medis yang terdiri dokter, dokter gigi dan dokter spesialis atau dokter gigi spesialis yang bekerja di RS YARSI. Pembatasan sampel ini bertujuan untuk memperoleh persepsi tenaga medis yang berhubungan langsung memberikan pelayanan kesehatan, memberikan terapi hingga mengambil keputusan tindakan kepada pasien.

Pembatasan juga dilakukan pada kelompok populasi tenaga medis yang memiliki masa kerja minimal 1 tahun di RS YARSI di mana menurut penulis lebih representatif untuk menilai pemahaman persepsi dan konsistensi implementasi nilai syariah dalam pelayanan medis.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

- Diharapkan penelitian ini menjadi salah satu sumber informasi bagi para akademisi berkaitan dengan persepsi terhadap standar pelayanan RS syariah.
- Diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi dasar pengembangan analisis kepuasan layanan kesehatan di RS berbasis syariah, baik dari perspektif pasien maupun tenaga medis.

1.5.2 Manfaat Secara Praktis

- Bagi pemegang kebijakan, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar mengenai perlunya membuat upaya meningkatkan persepsi pemahaman standar pelayanan medis sesuai RS syariah dan implementasinya pada tenaga medis dan staf lainnya.
- Bagi praktisi manajemen, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan membuat rekomendasi upaya peningkatan pemahaman standar pelayanan medis sesuai RS syariah dan implementasinya bagi tenaga medis.
- Bagi tenaga medis penelitian ini menjadi acuan untuk meningkatkan komitmen dalam implementasi pelayanan medis sesuai syariah.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan untuk mempermudah penyusunan dan pembahasan penelitian, peneliti membagi dalam lima bab sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab kedua berisikan tinjauan teori, penelitian terdahulu yang terkait, kerangka teori, kerangka konsep serta hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga berisikan desain penelitian, tempat dan waktu, subyek dan obyek penelitian, populasi dan sampel penelitian, kriteria subyek penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, jenis dan metode pengumpulan data, prosedur kerja, analisis data, alur penelitian

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisikan deskripsi data penelitian, analisis data hasil penelitian, pembahasan hasil penelitian, keterbatasan penelitian

BAB V PENUTUP

Bab lima berisikan kesimpulan dan saran

1.7 Penutup

Bab ini memaparkan latar belakang pentingnya kualitas persepsi tenaga medis terhadap standar pelayanan medis sesuai syariah dan implementasinya di RS berbasis syariah. Persepsi tenaga medis profesional sangat krusial karena mereka sebagai ujung tombak yang berinteraksi langsung dalam memberi pelayanan medis kepada pasien. Persepsi dan implementasi pelayanan medis sesuai syariah yang baik di RS YARSI dapat meningkatkan kepuasan pasien maupun harapan pasien terhadap pelayanan syariah, serta memberikan nilai yang berbeda dari pelayanan RS konvensional. Berikutnya pada bab 2 akan menjelaskan mengenai bagian landasan teori yang bertujuan untuk memberikan landasan ilmiah dan konteks teoritis yang mendukung penelitian yang dilakukan.